

## 2019 年嘉兴市第一次质控联合检查评分标准（门诊）

医院名称 \_\_\_\_\_ 总分 100 分 实得分 \_\_\_\_\_ 分 检查人员 \_\_\_\_\_ 检查时间 \_\_\_\_\_

评价项目	应得分	检查项目	检查方法	扣分	得分	扣分理由
依法执业	10 分	1、门诊开设的科目与医院执业范围相符，无超范围执业；一、二级学科须按卫生部《医疗机构诊疗科目》规范设置（5 分）	1、现场抽查，发现一例超范围执业扣 5 分；科目命名不规范扣 2 分，检查 2 个。			
		2、门诊医师需具备执业医师资格并在本院注册（5 分）	2、抽查当月门诊医生、医技和药师各一人及其执业证书，执业地点执业范围要相符；1 例不符合扣 5 分，可以超扣，多点执业有备案除外。			
医疗质控	10 分	1、有门诊质控组织和制度（2 分）	1、缺 1 项扣 1 分			
		2、门诊管理核心制度健全（首诊负责制度、首问负责制度、 <b>门诊危急值报告制度</b> 等）（3 分）	2、缺一项扣 1 分；抽查二名门诊医务人员对门诊核心制度掌握情况，一名不合格扣 1 分。			
		3、有专职门诊管理人员（2 分）	3、至少 2 名，无专职人员扣 1 分			
		4、专家门诊、特需专家门诊准入、退出制度健全、操作性强（1 分）。	4、无制度不得分。			
		5、定期开展门诊医疗文书质控检查（每年不少于四次），有检查有反馈，与考核挂钩（2 分）。	5、无检查评分细则扣 2 分；有细则无实施检查扣 2 分；查近一年的检查记录，缺一次检查记录扣 0.5 分；扣完为止。			
医疗安全	6 分	1、有门诊医疗安全的安防措施，配备抢救车、氧气、呼吸面罩、除颤仪（2 分）	1、无保安巡视扣 1 分；高危处无监控扣 1 分；门诊应急抢救设备未处于备用状态扣 1 分；配备的抢救设备少一样扣 0.5 分。（扣完为止）			
		2、成立门诊应急管理小组（1 分）	2、医院有包括门诊应急管理的委员会可得分。			
		3、有门诊突发事件的应急预案（1 分）	3、抽查 2 名门诊管理人员、医生和护士对内容的知晓。			
		4、参与医院或门诊组织的应急演练（2 分）	4、查资料。			
落实“最多跑	52 分	1、挂号少排队 1) 实行多途径分时段预约挂号服务（至少 3 种以上），每个时间段精确到 30 分钟以内（4 分）	1) 现场查看，缺一种扣 1 分，无分时段扣 1 分。 2) <80%不得分，查预约挂号设置 3) <40%不得分			

一次”	<p>2) 普通、专科、专家号源网上开放比例达到 80%以上 (3 分)</p> <p>3) 网上号源下放比例&gt;40% (2 分)</p> <p>4) 高峰时间人工窗口排队时间不超过&gt;10 分钟 (3 分)</p> <p>2、付费更便捷</p> <p>患者可通过诊间、自助机和移动终端进行医疗费用结算 (6 分)</p> <p>3、检查少跑腿</p> <p>1) 实施集中和诊间 (或自助) 预约检查服务 (4 分)</p> <p>2) 分时段预约检查率达到 80%以上 (2 分)</p> <p>4、住院更省心</p> <p>1) 设立入院准备中心 (4 分)</p> <p>2) 开展“一体化”出入院服务, 统一办理入院所需的床位预约、入院缴费、入院前检查检验等各类事项。(2 分)</p> <p>5、“一站式”服务更贴心</p> <p>1) 成立门诊综合服务中心 (4 分)</p> <p>2) 建立“一窗受理、一章管理”服务模式 (4 分)</p> <p>6、开展一站式投诉沟通服务, 投诉渠道及接待流程通畅, 有登记、有结果、有反馈 (4 分)</p> <p>7、配药更方便</p> <p>1) 建立智慧药房, 实现药等人 (2 分)</p> <p>2) 中药饮片代煎配送到家服务 (2 分)</p> <p>8、急救更快速</p> <p>成立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心。(3 分)</p> <p>9、推行检查检验结果互认 (1 分);</p> <p>10、开展居民电子健康卡应用。(2 分)</p> <p>11、开展“刷脸就医服务”, 提高实名制就诊率。</p>	<p>4) 超过 10 分钟不得分</p> <p>缺一项扣 2 分</p> <p><b>二级医院要求有双向转诊, 转诊平台上有开放号源的预约记录。(2 分)</b></p> <p>1) 缺一项扣 2 分</p> <p>2) &lt;80%不得分</p> <p>1) 未设立或未开展工作不得分;</p> <p>2) 未实行一体化, 但有功能扣 1 分;</p> <p>1) 未成立或未开展工作不得分;</p> <p>2) 现场查看, 未实施一窗受理一章管理各扣 2 分。</p> <p>6、查投诉登记及处理结果。无登记资料不得分; 有登记不完整、不规范扣 2 分; 纠纷无反馈及整改意见扣 2 分;</p> <p>8、前三个中心为主 (<b>二级医院要求有三个中心医联体挂靠单位</b>)</p> <p>9、查医生工作站; 了解“云影像”“云胶片”等应用, 填写是否开展。</p> <p>10、未开展不得分; 可询问医院信息中心。</p> <p>11、暂不计分, 但记录是否已开展。</p>			
医疗环境	<p>8 分</p> <p>1、标识标牌清晰合理 (1 分)</p> <p>2、设立预检分诊台, 有预检分诊制度, 并严格执行 (1 分)</p> <p>3、实施分层挂号收费 (1 分)</p> <p>4、有候诊排队叫号系统并执行 (2 分)</p>	<p>1、现场综合评估;</p> <p>2、现场查看;</p> <p>3、现场查看, 有自助机可得分;</p> <p>4、现场查看, 不符合要求扣 1 分;</p>			

		5、有根据门诊实时流量调整医疗资源（1分） 6、区域内厕所无异味（1分） 7、有保护患者隐私设施和措施。（1分）	5、现场查看； 6、现场询问医护人员； 7、现场查看；是否一人一诊室；医生检查病人时有无注意保护隐私。			
医疗服务管理	10分	1、门诊挂号实名制（2分） 2、医疗信息公开透明：专科专家介绍、出诊信息、物价查询、就诊流程通过网络、告示栏或电子显示屏等多种形式公示并及时更新（2分） 3、检验、放射、超声、内镜、病理等医技科室，限时承诺服务，并上墙公示；病人义务、权利上墙公示（1分） 4、每月进行门诊满意度调查，发现问题反馈，持续改进（2分） 5、有门诊健康教育（健康讲座、展板、宣传册）（1分） 6、开展多学科综合门诊（2分）	1、实名制挂号率≥95%得分； 2、现场查看； 3、现场查看，缺一科扣0.5分；按公示项目发现一项不达标扣0.5分，扣完为止； 4、查台账、无资料不得分；资料不完整、无整改扣1分； 5、现场查看，无门诊健康宣传不得分； 6、查看制度和流程。			
CDC门诊管理	4分	1、有发热、肠道患者预检、筛查、登记（仅限综合性医院）（2分）	1) 现场查看			
		2、发热、肠道、肝炎门诊独立设置，有专用诊疗场所（仅限综合性医院）（2分）	2) 一项不符合扣1分			